

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

_Comisión Reguladora de Prácticas Desleales en el Comercio y sobre Medidas de Salvaguardias

FECHA:

JUNIO 2023

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

Documento Externo
SGC-MAP

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>I) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Las acciones de la CDC se instrumentan en sus planes estratégicos y planes operativos, en los cuales se plantean una visión estratégica, además de establecer las prioridades, objetivos, metas y requerimientos de recursos para dar cumplimiento a estos.</p> <p>El Proceso de formulación y desarrollo del marco institucional de la CDC se realiza en jornadas de trabajo en las cuales se incluye la participación de colaboradores de las áreas sustantivas, asesoras y de apoyo, y con la participación de la Máxima Autoridad. Durante el proceso se identifican los ejes estratégicos, generales y líneas de acción a ejecutar vinculadas a la misión y visión institucional, la Estrategia Nacional de Desarrollo END 2030 y los objetivos de gobierno.</p> <p>Por decisión del Pleno de la Gestión 2018-2022 la formulación del Plan Estratégico Institucional 2023-2026 se pospuso hasta la formalización de la designación de las nuevas autoridades que conforman los miembros del Pleno de Comisionados. En el mes de febrero del año 2023 fue ratificada la designación de 4 de los 5 integrantes que conforman el Pleno de Comisionados de la CDC y formalmente la ejecución de sus funciones como miembros del pleno iniciaron en el mes de febrero del 2023.</p>	<p>No se evidencia la formulación del Plan Estratégico Institucional CDC 2023-2026.</p>

	<p>No obstante, se ha trabajado en la formulación de nuevos objetivos y lineamientos estratégicos, en el marco de esta nueva dirección que se pueden visualizar en la formulación del POA CDC 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Planes Estratégicos 2019- 2022 y 2015-2018 disponibles en la página web de la CDC. b) POA CDC 2023. 	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>La CDC ha establecido sus valores institucionales alineados a su misión y visión y el objetivo para la cual fue creada conforme la Ley No.1-02 sobre Prácticas Desleales en el Comercio y sobre Medidas de Salvaguardas.</p> <p>Los valores institucionales fueron identificados mediante un proceso de encuesta interna en la cual los colaboradores, conforme su percepción, asignaron una mayor puntuación a los valores que más se identificaban con el accionar de la institución, resultando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelencia • Integridad • Trabajo en equipo • Confidencialidad • Compromiso <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> c) Valores institucionales PEI CDC 2019 – 2022. d) Proceso de votación para la definición de los valores. e) Brochure CDC. f) Correos internos promoción de valores. 	

	<ul style="list-style-type: none"> g) Fotos láminas distribuidas en las diferentes áreas de la institución. h) Carnet de identificación de los colaboradores. 	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La CDC formula y desarrolla sus planes estratégicos en el marco de su misión, visión y valores institucionales. Las funciones y acciones institucionales están alineadas a la Estrategia Nacional de Desarrollo END 2030.</p> <p>El proceso de formulación y elaboración de los planes estratégicos de la CDC cuenta con la participación de la Máxima Autoridad y los colaboradores de la CDC responsables de las áreas sustantivas y de apoyo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Planes estratégicos de la CDC 2015 – 2018; 2019 – 2022. b) Publicación página web CDC c) Brochure CDC. d) Correos internos valores. e) Fotos láminas distribuidas en las diferentes áreas de la institución. f) Carnet de identificación de los colaboradores. g) Estrategia Nacional de Desarrollo 2030: Eje estratégico 3, objetivo general 3.3, línea de acción 3.3.1.3. 	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos</p>	<p>Como medio de garantizar la comunicación y socialización de su misión, visión y valores institucionales, la CDC mediante diversos canales</p>	

<p>y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>promueve y socializa su misión, visión y valores. La CDC ha distribuido estratégicamente en diferentes áreas de la institución, láminas en las cuales se visualiza el marco institucional (misión, visión valores).</p> <p>Además, en los brochure institucionales, el carnet identificativo de cada colaborador, en nuestra página web se pueden visualizar la visión, misión y valores. y en nuestras redes sociales.</p> <p>Se realizan reuniones de socialización de los resultados de la ejecución de las actividades POA que posteriormente se publica en la página web de la CDC y se comparte por correo electrónico.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Publicación de la misión, visión y valores en la página web de la CDC. b) Redes sociales. c) Captura de las áreas en la CDC en donde se encuentran expuestas las láminas. d) Publicación en la página web de la CDC e) Procedimiento de formulación POA CDC y PEI CDC. f) Misión, visión y valores Institucionales descritos en los carnet de los colaboradores. 	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos</p>	<p>Se asegura el efectivo funcionamiento de la organización y la preparación para los nuevos desafíos, esto se evidencia en la formulación de los planes estratégicos y planes operativos de la CDC.</p> <p>La CDC define sus objetivos de corto, mediano y largo plazo, identificando iniciativas que impactan en</p>	

<p>demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>el desarrollo de la institución y en el logro de sus objetivos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Planes estratégicos 2015-2018 y 2019-2022. b) Planes operativos CDC 2021, 2022 y 2023. 	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>La CDC conforme los lineamientos de la Dirección General de Ética Gubernamental (DIGEIG), Ley Núm. 149-98 y la Resolución No. DIGEIG 01-2022 dictada por la DIGEIG realizó el proceso de selección de su Oficial de Integridad.</p> <p>Se evidencia que la institución dispone de un buzón de denuncias mediante el cual los colaboradores pueden realizar denuncias de corrupción y comportamientos no éticos. Asimismo, cuenta con un Código de Ética en el cual se establece el procedimiento para la realización de denuncias y el sistema de consecuencias.</p> <p>Se evidencia que la CDC publica en su Portal de Transparencia su ejecución presupuestaria, así como los procesos de compras que realiza.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Código de Ética Institucional. b) Buzón de denuncias. c) Procedimiento para denuncias y quejas – Manual de Políticas y Procedimientos. d) Comité de Compras e) Portal de Transparencia 	

7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	La CDC refuerza la confianza mutua, la lealtad y respeto, mediante capacitaciones permanentes que se enfocan en desarrollar las aptitudes de liderazgo, trabajo en equipo y que recalcan los valores institucionales y el sentido de identidad institucional en el accionar de sus colaboradores.	
	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Actividades de integración en las que se resaltan el trabajo en equipo. b) Planes de Capacitación 2020- 2021-2022-2023. c) Encuestas de Clima Laboral. d) Plan de acción encuesta de clima laboral. 	

Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La CDC cuenta con una estructura organizacional, aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP). Las actualizaciones de la estructura organizativa o los cambios institucionales que pudieran llevar a su actualización conforme las necesidades de la institución son consultadas con la Máxima Autoridad. De igual forma, conforme los objetivos institucionales la Máxima Autoridad revisa la estructura para cubrir las necesidades institucionales, si así se requiere.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Manual de Funciones actualizado. 	

	<ul style="list-style-type: none"> b) Manual de políticas y procedimientos en proceso de actualización. c) Estructura Organizativa vigente. 	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Los avances de los objetivos y resultados se reflejan en los informes de seguimiento a la ejecución de los POA. Los informes están publicados en el sub-portal de transparencia de la página WEB de la CDC. Trimestralmente se realizan evaluaciones del POA institucional vigente, mediante las matrices de seguimiento y monitoreo a la ejecución de las actividades que reflejan los avances de las áreas en la ejecución de sus POA.</p> <p>Asimismo, se evidencia el empleo de objetivos y resultados cuantificables en las evaluaciones del desempeño que se aplican a los colaboradores de cada área de la CDC.</p> <p>La CDC evidencia su cumplimiento de los indicadores en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP) y en las plataformas de los Órganos Rectores que tienen bajo su responsabilidad el monitoreo de los mismos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) POA CDC 2023. b) Evaluaciones de desempeño por resultados y competencias realizadas para el año 2022. c) Reportes trimestrales de ejecución POA metas físicas-financieras POA 2022. d) Memoria de Rendición de Cuentas CDC 2022. 	

	e) Reportes trimestrales de evaluación del Índice de Gestión Presupuestaria (IGP).	
3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).	<p>La CDC elabora planes de acción en el marco de los resultados arrojados en las encuestas de clima que aplica a sus colaboradores cada año y otras encuestas que implementa para conocer la percepción de los colaboradores respecto a las actividades que se realizan, los servicios y acciones tomadas para la mejora institucional.</p> <p>En el año 2022, la CDC, con el acompañamiento del MAP realizó el proceso para aplicar la Encuesta de Satisfacción Ciudadana. No obstante, el MAP después de analizar la naturaleza de los servicios que la institución ofrece, vía correo electrónico, notificó que por el momento la institución no tendría que realizar la Encuesta.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Resultados de las encuestas realizadas al personal para la toma de decisiones respecto a la realización de actividades, servicios, beneficios que otorga la institución. b) Encuestas satisfacción servicio de alimentos, servicios informáticos y comunicaciones. c) Correo de fecha 3/06/2022, remitido por Maxiel Roa. 	
4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los	La CDC implementa acciones de control interno monitoreando permanentemente los logros estratégicos mediante reportes trimestrales de ejecución de los productos del Plan Operativo	No se evidencia el establecimiento de un sistema de gestión de control interno. La CDC no cuenta con un área o personal de Gestión de la Calidad.

<p>logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Anual (POA) y los productos monitoreados por DIGEPRES para el IGP.</p> <p>Durante el seguimiento a la ejecución de las actividades POA, se realiza el ejercicio de identificar los riesgos que puedan limitar el logro de los objetivos plasmados en el POA. De esta acción se elaboran las matrices de riesgo para prevenir y reducir efectos no deseados, a los fines de gestionar de forma priorizada con planes de acción que mitiguen su impacto y la ocurrencia. La CDC cuenta con la Metodología de Valoración de Riesgos (VAR) aprobada y socializada.</p> <p>La CDC implementa políticas internas y adopta medidas para el logro de objetivos específicos y el desarrollo de actividades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Reportes de evaluación y seguimiento POA. b) Metodología Administración y Valoración de Riesgos. c) Matrices de Riesgo por áreas. d) Resolución de confidencialidad. 	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>La CDC ha venido aplicando acciones que promueven los principios de gestión de la Calidad y mejora continua, realizando anualmente la autoevaluación institucional mediante la herramienta del Marco Común de Excelencia o Common Assessmet Framework (CAF).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Guía Autodiagnóstico CAF 2021-2022-2023 b) Plan de Mejora CAF 2021-2022-2023 	<p>No se ha fortalecido el área de planificación y desarrollo para la implementación de los procesos y gestión de calidad.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> c) Informes cumplimiento Plan de Mejora CAF 2021-2022 d) Carta Compromiso al Ciudadano (Lanzamiento proyectado para el mes de julio 2023). 	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La CDC asegura una comunicación efectiva con todos los grupos de interés, evidenciándose esto en las publicaciones que realiza en sus redes sociales, avisos públicos, comunicaciones dirigidas a entes de interés y público general, publicaciones en los medios escritos de circulación nacional y en su página web, mediante los que promociona, notifica e informa respecto al accionar de la institución, así como, las actividades que lleva a cabo y las novedades de esta, asegurando el alcance a los grupos de interés y la población en general.</p> <p>A nivel interno, la CDC comunica mediante comunicaciones internas, correos internos, reuniones en general, reuniones de áreas, mural informativo, grupos de WhatsApp institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Captura publicaciones IG, Facebook, Twitter, página web, periódicos de circulación nacional y demás canales citados. b) Correos institucionales c) Captura del Mural Informativo CDC d) Minutas de reuniones. e) Difusión Boletín Informativo de la CDC abril – junio 2021. f) Publicación en la página web las memorias de rendición de cuentas anuales y los informe trimestrales de ejecución POA. 	<p>No se evidencia un área de comunicaciones.</p>

<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La CDC asegura la disponibilidad de las herramientas necesarias para que se desarrollen los procesos, se gestionen los proyectos y el trabajo en equipo. La institución cuenta con su Manual de Políticas y Procedimientos, en cual se encuentra en proceso de actualización.</p> <p>Se realiza la revisión de propuestas para actualización de procedimientos conformes se presenten nuevos lineamientos y disposiciones que puedan afectar la ejecución del debido proceso.</p> <p>Asimismo, se promueve el trabajo en equipo lo cual se puede evidenciar en la conformación de diferentes equipos de trabajos para proyectos y asuntos puntuales, asimismo, equipos permanentes para el logro de los objetivos institucionales.</p> <p>La CDC dispone de espacios físicos adecuados y las herramientas necesarias para la realización de reuniones y el trabajo en equipo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Conformación de comités. b) Minutas de reuniones periódicas interdepartamentales /departamentales c) Correos electrónicos para la coordinación de los equipos y los trabajos que se realizan. d) 2 salones de reuniones con capacidad para aproximadamente 30 y 12 personas, respectivamente. e) Manual de Políticas y Procedimientos. f) Carpetas para compartir documentos de temas o proyectos puntuales trabajados en equipo. g) Equipos tecnológicos. 	<p>No se ha fortalecido el área de planificación y desarrollo para la implementación de los procesos y gestión de calidad.</p>
--	--	--

<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La CDC dispone de canales que aseguran una buena comunicación interna y externa, entre los que se citan: correos electrónicos, mural informativo, reuniones generales y de áreas, así como grupos de WhatsApp. Mediante estas vías se mantiene la comunicación entre los colaboradores y con la Máxima Autoridad. Además, dispone de redes sociales como Instagram, Facebook, Twitter, YouTube. Mediante estas vías, así como a través del correo institucional y su página web, se propicia el contacto con la población.</p> <p>De igual forma, la CDC dispone de las herramientas SAIP y 3-1-1 para que el ciudadano presente sus inquietudes, denuncias y quejas y realice las solicitudes de información que requiera.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Outlook b) Mural Informativo de la CDC c) Convocatorias y minutas de reuniones d) Redes sociales: Instagram: @cdc_rd, Facebook: cdcrd, Twitter: cdc_rd, YouTube: cdc_rd. e) Correo electrónico institucional: iinfo@cdc.gob.do f) Página web: www.cdc.gob.do g) Sistema de Acceso a la información Pública (SAIP) h) Sistema 3-1-1 	<p>No se evidencia un área de comunicaciones.</p>
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y</p>	<p>La CDC está comprometida con la innovación y la mejora continua, esto se refleja en las iniciativas y las actividades que se desarrollan para procurar la mejora institucional.</p>	

<p>fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Cada año la CDC realiza la encuesta de clima laboral en la cual se destacan los puntos fuertes y a mejorar. De este proceso se desprende el Plan de Acción para los puntos que requieren atención. Tanto el informe de resultados de la encuesta y el Plan de acción son socializados con los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Planes operativos de la CDC. b) Planes estratégicos. c) Procedimientos actualizados. d) Encuesta de clima laboral e) Resultado de encuesta de clima laboral f) Plan de acción encuesta de clima laboral g) Lista de participantes en la socialización de los resultados y el plan de mejora de la encuesta de clima laboral. h) Guía de autodiagnóstico CAF i) Plan de mejora CAF 	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>La CDC socializa con los colaboradores los resultados de las encuestas de clima laboral que realiza y el plan de acción a raíz de los resultados arrojados por dicha encuesta.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Socialización de los resultados y el Plan de Mejora de la encuesta de clima laboral. 	

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
-----------------	---	------------------------

Documento Externo
SGC-MAP

<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>l) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>La CDC realiza actividades de integración y otras actividades en las que participa la Máxima Autoridad, tales como las socializaciones de los resultados de las encuestas de Clima Laboral, actividades de integración, participación en los diferentes comités y equipos institucionales, necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p> <p>El resultado de la encuesta de clima laboral 2023 en la evaluación de la dimensión colaboración y trabajo en equipo la institución obtuvo una puntuación de un 82.81%, mostrando grandes fortalezas en la unión de fuerzas para lograr objetivos comunes.</p> <p>Se evidencia en los resultados de la encuesta de clima que existe una fuerte transferencia de emociones que se da bajo la estructura organizacional. La identidad hace de los valores parte de la esencia y el sentir de los colaboradores de la CDC. En esta dimensión la institución obtuvo un 80%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de resultados de la encuesta de clima laboral. b) Comité de Institucional de la Calidad. c) Equipo aplicación Encuesta de Satisfacción Ciudadana. d) Reuniones de seguimiento de ejecución del POA. e) Participación de la directora ejecutiva en las reuniones que realizan los diferentes equipos de trabajo de la institución. 	

<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La Máxima Autoridad de la CDC está comprometida con una cultura que fomenta el respeto, liderazgo y la confianza mutua, dando cabida a la igualdad de oportunidades entre sus colaboradores, contrarrestando cualquier tipo de discriminación.</p> <p>Dentro de los beneficios de la CDC a sus colaboradores, está el apoyo económico a los que presentan sus propuestas para desarrollar y fortalecer sus capacidades profesionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Préstamo Empleado Feliz b) Bonos escolares c) Apoyo económico para realizar estudios universitarios y postgrados d) Política general de permisos, día de cumpleaños. 	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La CDC integra a sus colaboradores en la toma de decisiones para la implementación de acciones de mejora, asimismo para la adquisición de servicios y la realización de actividades.</p> <p>Mediante los medios que dispone la institución se informa de asuntos relativos al funcionamiento de la CDC y otros temas institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informaciones institucionales disponibles en el Mural b) Correos con informaciones específicas dirigidos a los colaboradores c) Encuestas para la realización de actividades. 	

	d) Informes de resultados y planes de acción de las encuestas de climas laboral	
4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	<p>En la CDC, el área de planificación brinda acompañamiento a las áreas para la formulación de sus planes operativos, la identificación de metas y desarrollo a actividades.</p> <p>En ese mismo orden, se realizan reuniones periódicas de revisión de los planes y de seguimiento a la ejecución de las actividades, para el cumplimiento de los objetivos establecidos.</p> <p>Asimismo, se realizan las reuniones trimestrales de seguimiento a la ejecución de las metas establecidas en los acuerdos de desempeño de cada colaborador.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acuerdos de desempeño b) Minutas de reunión de monitoreo de acuerdos de desempeño laboral c) Listado de participación reuniones de seguimiento ejecución POA d) Presentación del informe al Pleno de ejecución del POA. e) Minutas reuniones de seguimiento POA f) Correos de retroalimentación remitidos por la Máxima Autoridad con los comentarios correspondientes a las revisiones del POA, 	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de	La CDC potencia y fomenta a sus colaboradores en la delegación o designación de responsabilidades de acuerdo a sus competencias mediante la designación o promociones, designación para desempeñar	

<p>autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>cargos temporalmente para cubrir vacaciones, licencias y asumir puestos de forma interina, con remuneraciones y responsabilidades similares o mayores a las que tenían.</p> <p>De igual forma, se fomenta el crecimiento personal y profesional mediante las capacitaciones y la creación de equipos multidisciplinarios para lograr objetivos institucionales.</p> <p>En la encuesta de clima laboral correspondiente al año 2022, aplicada a inicios del 2023, para la dimensión de enfoque en resultados y productividad la institución obtuvo 87.05%, en las dimensiones de liderazgo y participación y colaboración y trabajo en equipo obtuvo un 95% y 82.81%, respectivamente. Asimismo, obtuvo un 93.75% en la dimensión de capacitación especializada y desarrollo.</p> <p>Periódicamente, algunos responsables de áreas son convocados a presentar temas de interés institucional en las reuniones plenarias que realiza el Pleno, en las que se informa al Pleno sobre el estatus de temas específicos de las áreas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Resoluciones de designación de puestos. b) Resoluciones para cubrir licencias, vacaciones y puestos en interinato. c) Actas de delegación de representación en los procesos de compras. d) Agendas reuniones plenarias/minutas. e) Correos de designación de colaboradores en representación de la Máxima Autoridad para participar en actividades y reuniones institucionales.
---	---

Documento Externo
SGC-MAP

<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Cada año la CDC elabora su plan de capacitación de acuerdo con las necesidades de cada colaborador, identificadas en sus evaluaciones de desempeño y en las matrices de necesidades de formación que se distribuye a principio de cada año en todas las áreas de la institución.</p> <p>Con esto la institución asegura el desarrollo de las competencias y capacidades de cada colaborador. Los colaboradores reciben entrenamientos y/o capacitaciones de temas específicos para desarrollar competencias en el área desempeñan.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan anual de capacitaciones. b) Certificados de participación. c) Correos convocatoria a capacitaciones. d) Participación de los colaboradores en capacitaciones interinstitucionales 	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>La CDC reconoce y premia el esfuerzo de sus colaboradores tanto individuales como en equipo, en las labores que desempeñan y en las actividades que se realizan.</p> <p>Estos reconocimientos pueden ser monetarios indirectos y no financieros.</p> <p>El Código de Ética de la CDC establece el sistema de consecuencias positivas en el cual se reconoce al colaborador que en su quehacer diario evidencien los valores institucionales y su contribución al cumplimiento de la misión institucional.</p>	<p>No se evidencia la continuidad de esta acción por parte de la institución.</p>

	<p>Dentro de las políticas de la CDC se establece el reconocimiento individual del colaborador y en los lineamientos del código de ética.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Bonos por desempeño b) Bono SISMAP c) Código de Ética de la CDC 	
--	--	--

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>La CDC mantiene un contacto activo con diferentes gremios y entidades del Sector Público, a través de la apertura de espacios de consultas, permitiendo a los interesados su alcance y participación.</p> <p>El Departamento de Investigación sobre Defensa Comercial (DEI) de la CDC, realiza monitoreos de las importaciones de productos que amenazan o puedan causar daños a la producción nacional, alertando al sector en los casos que aplique.</p> <p>Periódicamente la institución realiza reuniones con representantes de otras instituciones</p>	

	<p>gubernamentales en las que se exponen temas relativos a los grupos de interés en los temas que ocupa la función de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Agendas e intercambios de correos de reuniones con otras entidades gubernamentales. b) Reuniones con grupos de interés del sector productivo nacional. c) Fotos reuniones con gremios d) Fotos de participación en reuniones ministeriales del MICM e) Intercambios de correos para la coordinación de trabajos con el Consejo Nacional de Competitividad para la modificación del Reglamento de aplicación de la Ley No. 1-02. 	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>La CDC a lo largo de sus funciones ha mantenido relaciones proactivas con autoridades políticas, ejecutivas y legislativas.</p> <p>Por la naturaleza de la institución se evidencian contactos con autoridades ejecutivas y legislativas en el marco de actividades a las que periódicamente asisten nuestras máximas autoridades, creando el espacio para establecer reuniones y relaciones en pro de los intereses institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Capturas de participación y asistencia a foros y actividades 	

<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>La CDC se maneja en el marco de los lineamientos gubernamentales y políticas públicas aplicables a la institución.</p> <p>Se evidencia la elaboración de informes de análisis respecto a las disposiciones emitidas por el gobierno y los órganos rectores con el propósito de identificar el impacto de las mismas en quehacer institucional que posteriormente son tratados en las reuniones plenarias que realiza el Pleno de Comisionados.</p> <p>Se evidencia la inclusión de normativas y lineamientos en los procesos y procedimientos institucionales, en cumplimiento a las disposiciones y políticas emitidas por el gobierno y órganos rectores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informes relativos a análisis de decretos, resoluciones e iniciativas de gobierno y su impacto en la institución. b) Análisis del plan de Austeridad nacional c) Informe decreto 71-21 de transformación digital. 	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>La CDC incluye e implementa en sus acciones las nuevas disposiciones emitidas por órganos rectores y gubernamentales.</p>	

Se evidencia mediante la conformación de comités y comisiones, implementación de sistemas y controles en consonancia con las disposiciones de los órganos rectores y de gobierno.

La CDC aplica los lineamientos para las ejecuciones presupuestarias, evaluaciones del IGP, compras y contrataciones, disposiciones para viajes y viáticos, lineamientos emitidos por el MAP para las evaluaciones institucionales y cumplimiento del SISMAP.

Los planes estratégicos de la CDC se formular en el marco de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), los objetivos de desarrollo sostenible y el Plan Plurianual del Sector Público, así como, el Plan Estratégico Sectorial MICM.

Evidencias:

- a) Gestiones realizadas vía el Ministerio de la Presidencia para coordinar los viajes y otorgar viáticos a los funcionarios de la CDC que participan en actividades y reuniones fuera del país.
- b) Matriz compartida a los colaboradores del nuevo régimen de modificaciones presupuestaria conforme lineamientos con de DIGEPRES.
- c) Correos notificando los cambios o nuevos lineamientos emitidos.
- d) Conformación de comités y/o equipos de trabajo conforme las disposiciones emitidas: Compras y Contrataciones, CAMWEB, CAF, Equipo Institucional de Calidad, NOBACI.

	e) Planes Estratégicos Institucional.	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	<p>La CDC gestiona y desarrolla asociaciones mediante acuerdos de colaboración interinstitucional con diferentes entidades públicas y educativas nacionales y homólogas internacionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acuerdo MIREX b) Acuerdo homóloga INDECOPI c) Acuerdo Escuela Nacional de la Judicatura (ENJ) d) Acuerdo UASD e) Acuerdo DGII f) Acuerdo FUNGLODE 	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>La CDC participa en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>Se evidencia la participación de la CDC en las reuniones ministeriales, actividades y reuniones realizada por la AIRD y otras entidades y asociaciones en las que se tratan temas de interés común.</p> <p>La CDC se reúne con representantes de sectores productivos nacional y viceministros funcionarios del viceministerio de comercio exterior del MICM.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Participación de la CDC en las reuniones celebradas en el MICM. 	

	<ul style="list-style-type: none"> b) Carta de acreditación de la participación de la CDC en las reuniones de la OMC c) Imágenes de miembros del pleno de comisionados en actividades de la AIRD d) Participación de la CDC en Segundo Foro Nacional de la Calidad. e) Participación de la CDC en la Duodécima Conferencia Ministerial de la Organización Mundial del Comercio (OMC). 	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>La CDC realiza publicaciones periódicas y realiza actividades con miras a promover la reputación y el reconocimiento de la institución mediante los medios disponibles con los que cuenta la institución.</p> <p>Periódicamente realiza publicaciones relacionadas al quehacer institucional y actividades que realiza, así como informaciones relevantes para los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Capturas publicaciones redes sociales de la CDC relacionados al accionar de la CDC b) Captura publicaciones página web de la CDC. c) Lista de participación en las charlas impartidas a Universidades, entidades públicas y gremios respecto al rol de la CDC. 	<p>No se evidencia un área de comunicaciones.</p>

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	<p>Mediante los procesos de formulación y diseño de los planes estratégicos institucional y los planes operativos la CDC define los lineamientos y condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos institucionales, tomando en cuenta el entorno externo.</p> <p>Se evidencia en los objetivos e iniciativas institucionales incluidos en los planes estratégicos y operativos que la institución toma en cuenta el entorno y los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Planes Estratégicos Institucional 2019-2022; 2023-2026 b) Planes operativos 2022 -2023 c) Matriz FODA 2023-2026 	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	<p>La CDC, como parte del plan de mejora del CAF 2021 ha identificado sus grupos de interés</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Diagrama grupos de interés actualizado 2022. 	No se evidencian levantamientos periódicos de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>La CDC realiza análisis de las reformas del sector público que impactan en sus funciones, redefiniendo objetivos y acciones que posteriormente son incluidas en su planificación estratégica</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informes diversos relativos a nuevas normativas, decretos o mandatos gubernamentales que deben aplicarse en la CDC: <ul style="list-style-type: none"> - Informe sobre el Reglamento de Ascensos y promociones en la Carrera Administrativa General. - Informe sobre la implementación del Sistema Institucional de Archivos (SIA) - Informe sobre la Modificación de la Ley de Aduanas núm. 168-21. b) Análisis de las medidas adoptadas por el poder ejecutivo para estabilizar los precios de la canasta básica. c) Participación reunión Gabinete Ministerial MICM. 	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>La CDC realiza el monitoreo interno del cumplimiento de las metas, realizando reuniones mensuales y trimestrales en seguimiento a la ejecución de las metas plasmadas en la planificación institucional e identifica los riesgos que se puedan presentar y las acciones para gestionarlos.</p> <p>La CDC cuenta con una Metodología de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) herramienta para la gestión de riesgos. La CDC está en proceso de la implementación de las matrices de riesgos.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informes trimestrales ejecución POA b) Metodología VAR c) Análisis FODA Plan Estratégico Institucional. 	
--	--	--

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>l) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>La Misión y Visión de la CDC se enmarcan en el eje 3, objetivo general 3.3. Línea de acción 3.3.1.3. Se evidencia que la CDC elabora sus POA y planes estratégicos en función de su misión, visión y objetivos y en base a las estrategias nacionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Lista de participación en las jornadas de formulación PEI y POA b) Plan Estratégico Institucional 2019 -2022 alineado a la Estratégica Nacional de Desarrollo (END) 2030 c) Plan Operativo Anual 2023. 	

<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Se evidencia que la CDC involucra a los grupos de interés internos y externos en el desarrollo de las estrategias y la planificación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Reuniones revisión POA con responsables de áreas. b) Planes Estratégicos c) Encuestas internas. 	<p>No se evidencia matriz de valoración de los grupos de interés.</p>
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>		<p>No se evidencia un plan de gestión ambiental, de responsabilidad social ni de diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>No se ha identificado la existencia de esta política de Responsabilidad Social</p>
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Se evidencia la disponibilidad de recursos en las formulaciones de presupuesto general de la institución, así como, la elaboración del Plan de Compra y Contrataciones de la CDC (PACC), correspondiente al año 2023 y la previsión de fondos para las ejecuciones operativas de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Estructura programática para el 2023 b) Presupuesto institucional 2023 c) Plan Operativo Anual 2023 d) Plan Anual de Compras y Contrataciones 2023 e) Informes de seguimiento a la ejecución presupuestaria f) Certificaciones de cuotas y apropiación 	

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>La CDC identifica las prioridades institucionales las cuales implanta en la estrategia y la planificación de institucional, definiendo en su planificación operativa en marco temporal, las tareas a ejecutar, los recursos, y áreas responsables, de acuerdo a sus funciones descritas en sus manuales de cargos y de organización y funciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Manual de Cargos b) Manual de Organización y Funciones c) Planes Estratégicos Institucional d) Planes operativos anuales 	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Se evidencia que la CDC dispone en sus planes operativos los productos y servicios de la institución que se generan desde las diferentes áreas organizacionales; presenta las actividades a desarrollar, las metas a lograr y el plazo en cual serán ejecutados y los indicadores de medición.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Planes operativos de la institución. 	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al</p>	<p>La CDC involucra al personal mediante las notificaciones de inicios de los procesos de inicios</p>	

<p>personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>de los procesos de formulación y definición de los planes estratégicos y operativos de la institución.</p> <p>Las áreas son involucradas en dicho proceso con una participación en la ejecución de los resultados esperados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Socialización interna del informe final ejecución trimestral POA CDC 2023. b) Publicación en la página web CDC informe de ejecuciones trimestrales. c) Socialización de los resultados de la encuesta de clima laboral 2022. d) Capturas del proceso de formulación del PEI CDC 2019-2022. 	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Se evidencia que la CDC monitorea, mide y evalúa periódicamente los avances de las metas establecidas en los planes operativos de las áreas, con el propósito de asegurar el logro de los objetivos institucionales establecidos en el POA de la institución, asimismo, identificar los factores que puedan impedir su cumplimiento y realizar los ajustes necesarios. Las diferentes áreas de la CDC trimestralmente remiten al área de Planificación y Desarrollo las informaciones con el nivel de avance en sus ejecuciones POA; los informes de resultados son publicados a través de la página web de la CDC.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Matriz seguimiento y monitoreo trimestral POA. b) Informes de avance de ejecución. 	

	<ul style="list-style-type: none"> c) Minutas de seguimientos a los acuerdos de desempeño. d) Lista de participación reuniones POA e) Minutas de reuniones 	
--	---	--

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Se evidencia que la CDC identifica las necesidades de cambio e innovación por lo que ha incluido en su Plan Estratégico Institucional 2019-2022 el Eje Estratégico de Innovación y Desarrollo, con miras a implementar en la CDC numerosas iniciativas con la aplicación de las tecnologías.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Encuesta de satisfacción de los servicios TIC 2023. b) Informe y cotizaciones presentadas al Pleno para la implementación de un software de digitalización de documentos. c) Informe y cotizaciones presentados al Pleno para la actualización de la Central Telefónica d) Adquisición de un servidor con más capacidad del almacenamiento. e) Desarrollo de un programa para automatizar los monitoreos de las importaciones de productos que realiza el Departamento de Investigación de la CDC de forma manual. (En proceso) 	

<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>La CDC ha realizado intercambios de mejores prácticas desde el año 2015 hasta la fecha con entidades homólogas internacionales. Funcionarios de la CDC han realizado pasantías colaborativas</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Conversatorio regional de autoridades investigadoras de defensa Comercial sobre medidas comerciales correctivas. b) Intercambio de mejores prácticas con la homóloga Costa Rica c) Capacitación impartida por la CDC a la homóloga de Bolivia que están en proceso de conformar su Unidad de defensa Comercial del Ministerio de Economía y Finanzas. d) Capacitaciones impartidas a entidades públicas de las funciones y el rol de la CDC e) Lista de asistencias de capacitaciones recibidas de otras instituciones. 	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>La CDC comunica los resultados de la organización mediante la publicación en su portal de transparencia.</p> <p>Se evidencian las publicaciones en la página web de la CDC los informes de Rendición de Cuentas Anual e informes de ejecución trimestrales.</p> <p>Se evidencia las publicaciones de informes de ejecución presupuestaria de la CDC y otras informaciones relevantes de la institución.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>a) Publicaciones página web de la CDC. www.cdc.gob.do</p>	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>En la CDC se promueve y alienta a sus colaboradores a ser creativos, impulsando cambios innovadores para mejorar la forma de trabajar.</p> <p>Se da participación a los colaboradores en la elaboración e implementación de planes de mejoras, impulsando nuevas formas de brindar los servicios.</p> <p>Se evidencia que las iniciativas de los colaboradores que incluyen en los planes operativos anuales conforme a las estrategias a desarrollar por la institución para la mejora de los servicios e Implementación de un software base de datos, propuestas de intranet, digitalización, actualización de la central telefónica.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Planes operativos.</p>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se evidencia que la CDC planifica en su planificación estratégica y planes operativas e incluye en su presupuesto la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Estructura programática para el 2023 b) Presupuesto institucional 2023 c) Plan Operativo Anual 2023 d) Plan Anual de Compras y Contrataciones 2023</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> e) Informes de seguimiento a la ejecución presupuestaria. f) Certificaciones de cuotas y apropiación. 	
--	--	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
l) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>La División de RR. HH realiza anualmente la planificación del área. En esta se presentan las proyecciones institucionales relativas al personal.</p> <p>Mediante el plan de RR. HH se presentan las necesidades de recursos humanos que requerirá la institución para cumplir los objetivos institucionales. Asimismo, se realiza el análisis del fortalecimiento de los conocimientos y competencias de los recursos humanos, presentando las capacitaciones a desarrollar conforme las necesidades detectadas en las evaluaciones realizadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Planificación anual de RR. HH b) Evaluaciones anuales de Desempeño c) Encuestas de clima laboral d) Encuestas para satisfacción de servicios y beneficios. 	

<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>La CDC desarrolla e implementa una política para la gestión de recursos humanos enfocada en los criterios del área y en el marco de la Ley No. 41-08 de Función Pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Procedimiento de selección y reclutamiento de personal b) Manual de Descripción de cargos c) Manual de Políticas y Procedimientos. d) Compensación económica y beneficios al personal. 	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>La CDC implementa una política de recursos humanos en el marco de las normativas y lineamientos de la Ley No. 41-08 de Función Pública.</p> <p>La institución se asegura que exista un equilibrio entre el trabajo y la vida familiar. Asimismo, cuenta con políticas para brindar apoyo financiero a los colaboradores para que realicen estudios universitarios.</p> <p>La institución brinda en igualdad de oportunidades, promociones, estudios y otros beneficios a todos sus colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Políticas y procedimientos acorde a las normativas vigentes. b) Documentos que avalan el apoyo financiero. c) Acciones de personal 	

<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Se evidencia la gestión del desarrollo de la carrera profesional mediante los planes de capacitación anual de la CDC que se elaboran a raíz del levantamiento de las necesidades de los colaboradores y las competencias a desarrollar en estos para el eficaz desempeño de sus funciones y su desarrollo profesional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan de capacitación b) Informes de ejecución de las capacitaciones segregados por género. 	<p>No se evidencia un programa de desarrollo de carrera profesional.</p>
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>Se evidencia que la CDC define los objetivos del desempeño de los colaboradores en sus acuerdos de desempeño y apoya la cultura del reconocimiento laboral mediante compensaciones y promociones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acuerdos de desempeño b) Compensación por rendimiento individual c) Bonos por desempeño d) Promociones e) Minutas de seguimientos de acuerdos de desempeño. 	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto</p>	<p>La CDC desarrolla e implementa políticas de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios objetivos,</p>	<p>No se evidencia el establecimiento de una unidad de género ni acciones que promuevan</p>

<p>a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>mediante el cumplimiento con la Ley de Función Pública 41-08.</p> <p>Se evidencia que las oportunidades de promoción, ascensos y salarios se determinan por las capacidades y competencias del colaborador para desempeñar las funciones del cargo, independientemente de su género.</p> <p>De igual forma, se apoya la capacitación y/o especialización del colaborador</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Planes de capacitación anual b) Nóminas mensuales c) Herramientas utilizadas en la CDC que se visualiza la desagregación por géneros. d) Informes de evaluación de desempeño se visualiza la desagregación de géneros. e) Informe ejecución trimestral del plan de capacitación remitido al INAP. 	
--	--	--

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>l) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>Se evidencia que la CDC realiza la planificación anual de sus recursos humanos en la cual se identifican las estrategias para el desarrollo de las competencias de los colaboradores de la CDC, basadas en las evaluaciones del desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Evaluaciones de desempeño 	<p>No se evidencia el desarrollo de un programa de carrera profesional.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> b) Planificación de RR. HH c) Plan de capacitaciones. 	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>Se evidencia que la CDC realiza los procesos de selección y reclutamiento de acuerdo a su Manual de políticas y procedimientos cumpliendo con las disposiciones de la Ley No. 41-08 de Función Pública.</p> <p>Capacita en función de las actividades que se realizan en las áreas para el logro de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Manual de política y procedimientos b) Plan de capacitación anual. c) Planificación de RR. HH. 	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).	<p>Se evidencia que la CDC permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan de capacitación anual b) Certificaciones de capacitaciones impartidas en modalidad virtual y presencial. c) Conformación de equipos y comités. 	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo	<p>Se evidencia que la CDC establece planes de desarrollo de competencias individuales mediante el desarrollo de su Plan de capacitaciones anual.</p>	

<p>de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan de capacitación anual. b) Certificaciones cursos, talleres, diplomados de supervisión y liderazgo, habilidades directivas, inteligencia emocional, entre otros. 	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Se evidencia que la CDC realiza presentaciones de inducción al personal de nuevo ingreso las funciones de la institución y, en concreto, las de los departamentos a los que pertenecen. Las estrategias y objetivos institucionales.</p> <p>De igual forma, el Departamento de Investigación, área misional de la CDC, realiza inducciones individuales a los colaboradores de nuevo ingreso en las que les presentan el desarrollo de las funciones que realiza el departamento (procesos de investigación sobre defensa comercial)</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Procedimiento de Inducción de la CDC. b) Manual de inducción de la CDC. c) Presentaciones de inducción del Departamento de Investigación al personal de nuevo ingreso para esta área y personal de nuevo ingreso a otras áreas. d) Lista de participación en la inducción a los colaboradores de nuevo ingreso realizada por RR.HH. 	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Se evidencia que la CDC promueve la movilidad interna mediante la promoción y ascenso de sus colaboradores. Asimismo, el área de RR. HH notifica mediante correos electrónicos al personal</p>	

	<p>la celebración de concurso en otras entidades públicas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acciones de personal de designación. b) Correos electrónicos remitidos por el área de RR. HH a los colaboradores de la CDC notificando los concursos que realizan otras entidades del Estado. 	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Se evidencia que la CDC promueve métodos de formación o aprendizaje modernos incluyendo en su plan de capacitaciones, diplomados, talleres y cursos en modalidad virtual, e-learning.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan de capacitaciones b) Certificados de participación cursos a distancia de la OMC c) Certificados de capacitaciones modalidad virtual. 	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Se evidencia la planificación de las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética, en el Plan de Capacitación 2022, el plan de mejora del clima laboral, y Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>Entre las capacita para liderar grupos de diferentes generaciones de acuerdo a sus necesidades.</p>	<p>No se evidencia la existencia de la programación de capacitaciones formativas para el desarrollo en las áreas de gestión de riesgos, gestión de la diversidad y enfoque de género.</p>

	Evidencias: Lista de participación. Certificaciones de las capacitaciones.	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se evidencia que la CDC evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo en las personas, no existe un análisis de costo/beneficio de las capacitaciones y tampoco contamos con un indicador.

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	<p>La institución propicia una cultura de comunicación mediante los diversos medios establecidos, como buzones de sugerencias ubicadas en algunas áreas de la institución y reuniones periódicas y correos con los colaboradores para comunicación de cambios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Buzón de sugerencias. b) Correos de socialización. c) Minutas de reuniones administrativas. d) Encuestas de clima laboral. 	
2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	<p>Aparte de contar con buzones de sugerencias para el aporte de ideas y comentarios de los colaboradores, contamos con reuniones departamentales periódicas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Buzón de sugerencias. 	

	<ul style="list-style-type: none"> b) Encuestas de satisfacción de los servicios y beneficios que otorga la CDC. c) Minutas de reuniones administrativas. d) Minutas reuniones POA. 	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>Para el desarrollo de las actividades del CAF y otros proyectos de la institución se han establecido Comités, en los que se involucran a los colaboradores en el desarrollo de metas e implementación de acciones de mejora</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Minutas de reunión del CAF. b) Correo informativo de la conformación del equipo CAF. c) Correos informativos de reuniones de seguimiento diferentes comités. d) Planes estratégicos, POA, e) Conformación de comités para la implementación de mejoras en la CDC. f) Acuerdos de desempeño. 	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Los directivos de la CDC procuran consensuar con sus colaboradores la manera de medir sus logros y los objetivos que se establecen en sus áreas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Reuniones de revisión del POA con el Pleno b) Reuniones para formulación POA c) Minutas reuniones de seguimiento a la ejecución POA de las áreas. d) Acuerdos de desempeño firmados 	

	e) Minutas de reuniones trimestrales para la revisión de las metas y objetivos establecidos en los acuerdos de desempeño.	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	<p>La institución realiza encuestas periódicamente en donde se evalúan diferentes aspectos dependiendo la necesidad de información que se amerite, un ejemplo es la Encuesta para el Clima Laboral.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Encuesta de clima Laboral 2019, 2020, 2021, 2022. b) Plan de Mejora de la Encuesta de Clima Laboral. c) Presentación al personal de los resultados de la Encuesta de Clima y el Plan Mejora. 	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>La CDC conformó su Comité de Seguridad de Salud en el Trabajo, El IDOPRILL realizó el levantamiento correspondiente a raíz del cual se elaboró el Plan de acción a implementar para mitigar los riesgos identificados.</p> <p>Citamos algunas de las acciones ejecutadas en el marco de asegurar las buenas condiciones ambientales y el cuidado de la salud se mencionan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jornadas de fumigación con una periodicidad de dos meses - Limpieza de acondicionadores de aires. - Colocación de cintas adhesivas en las escaleras. - Adquisición de extintores 	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de evaluación de riesgos laborales del IDOPRIL b) Plan de acción para mitigar los riesgos identificados. c) Reportes de acciones ejecutadas en el marco del plan de acción. d) Lista integrantes del Comité de Seguridad e) Minutas de las reuniones realizadas por el Comité. 	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>La Institución brinda diversas facilidades para sus colaboradores y para asegurar una conciliación entre la vida laboral y personal.</p> <p>Entre las facilidades se encuentran: disponibilidad de permisos de estudios en horario laboral, baja por maternidad/paternidad, flexibilidad de permisos por alguna necesidad especial o condición de salud.</p> <p>Los colaboradores de la CDC disponen de herramientas, laptops, flotas que facilitan el teletrabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Formularios de solicitud de permisos. b) Formularios de solicitud de vacaciones. c) Formularios de designación de equipos para los colaboradores cuando se presenta la necesidad de teletrabajo. 	

<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>En el 2021 la institución realizó un levantamiento para identificar las necesidades de los colaboradores y las acciones a implementar para cubrir las necesidades detectadas dentro de las posibilidades presupuestarias de la CDC.</p> <p>Se elaboró un informe de evaluación sobre el levantamiento de información sobre las acciones para la inclusión de personas con discapacidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Permisos especiales para empleados con condiciones de salud que ameritan un descanso extendido amparados en la Ley No. 41-08 de Función Pública. 	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Se evidencia que la CDC ha realizado actividades centradas en la salud y el bienestar de las personas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ampliación del beneficio de almuerzo para los colaboradores. b) Charlas sobre temas de salud y sistema de pensiones. c) Cineforum temáticos relativos a temas de salud. d) Beneficio de seguro médico complementario para el colaborador y familiares directos. 	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la CDC ha identificado sus socios claves del sector privado, sociedad civil y sector público con las cuales mantiene relaciones.</p> <p>La matriz de los grupos de interés de la CDC se revisa periódicamente para actualizarlo e identificar nuevos grupos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Matriz actualizada de grupos de interés de la CDC b) Contratos con proveedores (Sección de compras y contrataciones) c) Acuerdo con homóloga de Perú d) Acuerdo con INTEC, FUNGLODE, UASD e) MICM f) MIREX 	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto</p>	<p>La CDC ha gestionado acuerdos de colaboración con diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo. Estos acuerdos tienen el objetivo de establecer un apoyo mutuo y cooperación institucional entre las entidades contrapartes y la CDC.</p>	

<p>socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>En el marco de los mismos se han desarrollado capacitaciones <i>in-situ</i> y pasantías internacionales, promoviendo el intercambio de mejores prácticas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acuerdos suscritos con entidades del sector público: DGII, MIREX, ENJ. b) Acuerdos suscritos con entidades educativas: INTEC, FUNGLODE-IGLOBAL, UASD. c) Acuerdo suscrito con INDECOPI. 	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>La CDC define el rol y responsabilidades de sus actores en los acuerdos de colaboración suscritos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acuerdos suscritos con entidades del sector público: DGII, MIREX, ENJ b) Acuerdos suscritos con entidades educativas: INTEC, FUNGLODE-IGLOBAL c) Acuerdo suscrito con INDECOPI 	<p>Se definen los roles y las responsabilidades de cada una de las partes en los diversos acuerdos. Sin embargo, no se evidencian controles, evaluaciones, revisiones ni monitoreos de los resultados de estas alianzas sistemáticamente.</p>
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>		<p>No se evidencia que se identifiquen las necesidades de las alianzas público-privadas a largo plazo.</p>
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>En los Términos de Referencia de los procesos de compras que son instruidos por la Unidad competente, siempre se hace mención del perfil de la persona, sea física o jurídica, y los aspectos mínimos que deben observar y cumplir, en el marco de la Constitución, la Ley 340-06 y su Reglamento de Aplicación.</p>	<p>No se evidencia que se implemente un control que permita asegurar los principios y valores de la CDC al seleccionar proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normas vigentes.</p>

	<p>En ese sentido, en el punto VI, contenido en la página 3, se les exige a los oferentes la lectura del Código de Ética. En el mismo documento, también se exige a los oferentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y de seguridad social, así como también la presentación de todas las garantías económicas que exige la norma.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Contratos suscritos con los proveedores b) Constancia de lectura por los oferentes del Código de Ética Institucional disponible en la página web de la CDC. 	
--	---	--

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>l) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>La CDC garantiza las políticas de transparencia a través de la constante actualización de nuestro portal institucional y a su vez compartiendo informaciones con instituciones que manejan portales de datos abiertos.</p> <p>La CDC cuenta con un Responsable de Acceso a la Información que monitorea las diferentes plataformas de información al ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sección de transparencia y datos abiertos disponible en el portal institucional. b) Actualización mensual del portal de transparencia de la CDC. 	

	<ul style="list-style-type: none"> c) Publicaciones en las plataformas digitales de la CDC. d) RAI e) Datos abiertos f) SAIP 	
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>La CDC realizó el proceso para aplicación de la Encuesta de Satisfacción al Usuario, agotando el proceso correspondiente con el acompañamiento del MAP. No obstante, el MAP continuará con la revisión y análisis de nuestro caso en otro nivel.</p> <p>La CDC se encuentra en la fase final del proceso de elaboración de su Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Correo electrónico remitido por el MAP. b) Diagramación del Brochure de la Carta Compromiso. 	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>La CDC realizó el proceso para aplicación de la Encuesta de Satisfacción al Usuario, agotando el proceso correspondiente con el acompañamiento del MAP.</p> <p>En fecha 3 de junio del año 2022, la CDC fue notificada por el MAP de que, por el momento, los servicios que presta la institución no cumplen con los requerimientos para aplicar la Encuesta de Satisfacción al Usuario. No obstante, el MAP continuará con la revisión y análisis de nuestro caso.</p>	No se evidencia.

4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.

La CDC cuenta con un catálogo de servicios disponible en su portal institucional. En ese sentido, se explican los servicios relacionados con la ejecución de procedimientos de investigación por dumping, salvaguardias y subvenciones, y se detalla a quien va dirigida, departamento que ofrece el servicio, se provee información de contacto; los procedimientos a seguir; el canal de prestación del servicio y se provee información adicional con relación a la solicitud. Estas mismas informaciones se facilitan para el servicio de información y asistencia para defensa comercial SIADEC.

La CDC se encuentra en la fase final del proceso de elaboración de su Carta Compromiso al Ciudadano.

Evidencias:

- a) Comité Institucional de la Calidad (CIC).
- b) Minutas reuniones analista del MAP relativas al proceso de elaboración de la CCC-CDC
- c) Intercambios de correos entre el analista y la coordinadora del Comité.
- d) Pestaña de servicios en la página web de la CDC www.cdc.gob.do
- e) Diagramación del Brochure de la Carta Compromiso al Ciudadano.

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>Se evidencia que la CDC gestiona sus finanzas en el marco de sus objetivos estratégicos establecidos en su Plan Estratégico Institucional y su Plan Operativo Anual vigentes, elaborando su presupuesto para la ejecución física y financiera de sus actividades cumpliendo con la legislación vigente para tales fines.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan Estratégico Institucional. b) Plan Operativo Anual. c) Elaboración del PACC. d) Formulación presupuesto anual. 	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se evidencia en el POA de la CDC iniciativas financieras y no financieras que contribuyen al logro de los objetivos institucionales establecidos en su PEI.</p> <p>El departamento administrativo y financiero realiza proyecciones de gastos e iniciativas a ejecutar mensual, trimestral y anual.</p> <p>Se realizan reuniones análisis financieros para la toma de decisiones en las que participan el área financiera, RR. HH y representantes de la Máxima Autoridad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan Operativo Anual b) Presupuesto Anual c) Proyecciones de gastos 	

<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>Se evidencia que la CDC asegura la transparencia financiera y presupuestaria mediante la publicación oportuna de información dando cumplimiento a las normativas y vigentes sobre transparencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Publicaciones informes de ejecución presupuestaria. b) Portal de transparencia de la página web de la CDC. 	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Se evidencia que la CDC realiza procesos de compras y contrataciones dando cumplimiento a la normativa vigente, analizando las ofertas para asegurar una gestión rentable, eficaz y eficiente en la selección de los bienes y servicios a adquirir.</p> <p>El departamento administrativo y financiero gestiona los expedientes que son autorizados y revisados por diferentes instancias de la CDC.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan anual de compras b) Requerimientos de compras c) Expedientes de pago 	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Se evidencia en la CDC la planificación y control presupuestaria mediante el uso del SIGEF y formulación PACC y del presupuesto anual con su debida ejecución mensual conforme los lineamientos establecidos por el Portal de Compras y Contrataciones y DIGEPRES como órganos responsables del sistema.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Programación indicativa anual y plurianual realizada en el SIGEF. b) Ejecuciones presupuestarias c) Reportes del detalle de ejecución por cuentas y subcuentas d) PACC 	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<p>Podemos evidenciar delegación y descentralización de las responsabilidades financieras al contar con una estructura con áreas que asumen responsabilidades en relación con las finanzas, pero no incurrir en conflictos de interés, como son la División de Compras, Departamento de contabilidad, manteniendo el control mediante el Departamento Administrativo y Financiero, y destacando que nuestras gestiones administrativas y financieras son auditados por nuestra Unidad de Auditoría Interna (CGR).</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Manual de Cargos. b) Procedimientos del Departamento Administrativo y Financiero. 	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>La CDC gestiona, almacena y mantiene la información con una infraestructura tecnológica de última generación. Cumpliendo con los estándares de mejores prácticas y Gobernabilidad en el área de TI. Toda información es difundida a través de su página web www.cdc.gob.do. y redes sociales.</p> <p>La institución ha implementado el control de asistencias y ausencias mediante un sistema de ponche automatizado, controlando las ausencias ya sean por permisos, licencias y vacaciones.</p> <p>Se evidencia la implementación de herramientas para el control de suministro de material gastable, así también, para el registro y control de activos muebles e inmuebles.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Nortic A3 b) Matriz de levantamiento</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La CDC gestiona la información externa a través de canales institucionales establecidos para este fin. Cuenta con un procedimiento para el manejo de comunicaciones recibidas y enviadas en el que se detallan los lineamientos y políticas de gestión de la documentación.</p> <p>Toda la documentación recibida en la CDC y remitida por la CDC se registran en un libro récord, se elabora un reporte diario (doc. Excel) de comunicaciones recibidas y enviadas, que es compartido con la Máxima Autoridad. Asimismo, se distribuyen a las diferentes áreas de acuerdo con el concepto de la comunicación para los fines correspondientes.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Histórico de reporte diario de comunicaciones b) Políticas de resguardo de información almacenada en la infraestructura TI c) Portal www.cdc.gob.do d) Nortic A3 sobre Datos Abiertos 	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>La CDC dispone de equipos, flotas, laptops, con acceso a internet y al correo institucional que le proporciona la facilidad de desarrollar cualquier actividad laboral desde estos. Asimismo, dispone de medios para realizar reuniones en modalidad virtual dando continuidad a los trabajos desde cualquier lugar</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Asignación de flotas y laptops b) Reuniones realizadas por zoom c) Outlook d) Capacitaciones virtuales 	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>		No se evidencia
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La información que publica la CDC es consensuada con las áreas por el Responsable de Acceso a la Información. Asimismo, es revisada por la Dirección Ejecutiva y posteriormente por el Pleno de Comisionados, asegurando su relevancia, confiabilidad y seguridad.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Correos electrónicos solicitud de información y respuestas b) Correos de revisión, correcciones y aprobación de las informaciones c) Procedimiento de actualización de las informaciones de la página web de la CDC. d) Procedimiento para la publicación de resoluciones y avisos. 	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>La CDC ha desarrollado canales internos que garantizan que todos los colaboradores tengan acceso a información promoviendo la transparencia de conocimiento relevantes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Grupos de WhatsApp b) Carpetas compartidas c) Correos internos d) Mural institucional e) Portal institucional de la CDC. 	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>La CDC comparte mediante la plataforma de datos abiertos las informaciones estadísticas en la institución.</p> <p>Mediante el área responsable de acceso a la información pública, la institución realiza publicaciones en su portal de transparencia de las informaciones relevantes relativas a la institución, su manejo financiero, metas, objetivos y servicios, entre otras informaciones, a las que pueden acceder los ciudadanos.</p> <p>Obtuvo la certificación de la norma NORTIC A2 que crea un efectivo medio de atención ciudadana,</p>	

	<p>buscando que la experiencia de los usuarios sea más agradable, sencilla e intuitiva al visitar los medios web del organismo, sin importar el dispositivo por donde se acceda a los mismos.</p> <p>La CDC está certificada con la norma NORTIC A3 que establece las directrices y recomendaciones que debe seguir cada organismo para la publicación de los datos que produce y lograr transformarlos en información reutilizable, creando la oportunidad de intercambiar o cruzar información entre bases de datos, además de propiciar el desarrollo de aplicaciones, tanto desde el gobierno como desde la sociedad civil.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Página web CDC www.cdc.gob.do b) NORTIC A2 c) NORTIC A3 d) Datos abiertos: https://datos.gob.do/dataset?q=Comisi%C3%B3n+de+defensa+comercial. e) Publicaciones relativas a los procedimientos de investigación: aviso, resoluciones, informes. 	
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.		No se evidencia.

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>La CDC diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos de la institución, evidenciándose esto en las formulaciones de sus planes estratégicos y operativos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan estratégico 2019-2022 b) Planes operativos c) Informes de iniciativas para la digitalización de documentos y la actualización de la central telefónica. d) Adquisición de equipos y licencias e) Certificaciones NORTICs 	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia que la CDC monitorea y evalúe sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).		No se evidencia
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.		No se evidencia

<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>La CDC está realizando las gestiones para la digitalización de los formularios de sus servicios, la digitalización de sus documentos y la implementación de un software para el monitoreo de los procedimientos de investigación.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Plan Operativo 2023 b) Cotizaciones Proveedores para la digitalización de documentos c) Implementación software MADRE</p>	<p>.</p>
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>La CDC cuenta con sistemas y antivirus para la protección de la data, las redes y el acceso a internet de la institución. Posee un antivirus para la protección en la navegación y correos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Firewall b) WatchGuard c) Mokro Tik d) Antivirus Mcafee e) Procedimiento para realizar Backup</p>	<p>No se evidencia una política de seguridad cibernética actualizada.</p>
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>		<p>No se evidencia.</p>

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
-----------------	---	------------------------

Documento Externo
SGC-MAP

La Organización:		
<p>I) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>La institución realiza levantamientos para la readecuación de la infraestructura para permitir el crecimiento del equipo de técnicos y el aprovechamiento del espacio, adecuando la distribución de las diferentes direcciones, departamentos y áreas técnicas de la CDC.</p> <p>La institución dispone de lineamientos que regulan las solicitudes y suministro del material de oficina, así como de equipos electrónicos, mobiliario y otros materiales que faciliten el eficiente desempeño del colaborador.</p> <p>La CDC está ubicada en una zona céntrica que conecta a los colaboradores con rutas de transporte público como por ejemplo el metro de santo domingo, autobuses de la OMSA y corredor Churchill.</p> <p>Se realizan mantenimientos rutinarios en nuestra edificación y equipos, velando por el buen funcionamiento de los mismos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Expedientes de pagos a los proveedores contratados. b) Reporte de mantenimientos realizados en la institución. (Planta eléctrica, plomería, fumigaciones, desinfecciones, otros). c) Plan estratégico institucional. d) Plan operativo anual. e) Plan de mantenimiento de vehículos f) Plan de mantenimiento de infraestructura física y equipos. 	

<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La CDC realiza levantamientos de la instalación física, identificando reparaciones requeridas de espacios, mobiliarios y estructuras que aseguran las condiciones de trabajo de los colaboradores y ciudadanos que visitan las instalaciones.</p> <p>La CDC junto con la Administradora de Riesgo Laboral (ARL) realizó un levantamiento de los espacios físicos, elaborando un informe de los hallazgos del cual se desprendieron acciones para subsanar las deficiencias.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Mapa de ubicación b) Fotos de la edificación c) Cotizaciones para los remozamientos de espacios. d) Capturas antes y después de los espacios. e) Contrataciones proveedores para servicios de fumigación y limpieza de aires acondicionados. f) Expedientes de compras de equipos laptops, sillas, archivos. g) Informe de evaluación de riesgos laborales h) Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo. i) Plan de acción del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo. 	<p>No se evidencia que la institución garantiza el acceso a sus instalaciones de personas con discapacidad.</p>
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>La CDC gestiona los equipos técnicos y mobiliarios en desuso de conformidad con los lineamientos de la Dirección General de bienes Nacionales, quienes gestionan el descargo de estos.</p> <p>Evidencia:</p>	<p>No se evidencia una política interna gestione el ciclo de vida de las instalaciones equipos mobiliarios y vehículos e incluya la reutilización, reciclaje, o eliminación.</p>

	a) Formulario de descargo de activos.	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.		No se evidencia.
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>La CDC realiza mantenimientos periódicos a los medios de transporte. De igual forma, ha sustituido las lámparas convencionales por lámparas led. Realiza el mantenimiento rutinario de los aires acondicionados, sustituyéndolos por unidades inverter.</p> <p>La institución a sustituido un total de 50 lámparas de consumo normal a LED y 6 equipos de aires acondicionados al sistema inverter, representando esta acción un ahorro energético. En ese mismo orden, se ha delimitado el uso del transporte institucional (mensajería) a días y horario laboral.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan de mantenimiento de aires acondicionados b) Órdenes de compras c) Plan de mantenimiento de vehículos d) Matriz control sustitución de lámparas e) Acta Reunión Plenaria 	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los	La CDC tiene una ubicación en zona céntrica, de fácil acceso para los empleados que poseen transporte privado, así mismo, conecta a los colaboradores con rutas de transporte público como por ejemplo las paradas del Metro de Santo	

<p>ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Domingo, de las Av. Winston Churchill y Abraham Lincoln. La ubicación también conecta a los colaboradores con la ruta del nuevo corredor Churchill y vehículos de transporte público que circulan por dicha avenida y la OMSA.</p> <p>La CDC cuenta con parqueos, no obstante, estos no son suficientes para la cantidad de colaboradores que laboran en la CDC ni para visitas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Foto mapa de ubicación. b) Foto parqueos de la institución. 	
--	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>I) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>La CDC describe y documenta las políticas y procedimientos de sus procesos claves, alineándolos a las normativas que los rigen, su Mapa de Procesos y los objetivos estratégicos institucionales. Desde el año 2022 la institución inició la revisión de sus manuales para la actualización de los procedimientos de cada área en los casos que aplique.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Manual de políticas y procedimientos de la CDC. 	

	b) Mapa de proceso de la CDC.	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.		No se evidencia.
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.	<p>Se evidencia que la CDC posee un Manual de políticas y procedimientos en el cual se ha identificado un procedimiento para la documentación de cambios de acuerdo con la necesidad que se presente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Manual de políticas y procedimientos de la CDC b) Procedimiento control de cambios de la información documentada c) Acta de conformación de Comité de Calidad d) Matriz de riesgos de ejecución de plan operativo anual. 	No se evidencia que en la CDC exista un área de calidad o un área que realice auditorías a los procesos y procedimientos de la CDC.
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	<p>Las descripciones de los procedimientos y proceso en los manuales de políticas y procedimientos de la CDC se identifican los responsables de la ejecución de los pasos conforme las responsabilidades y competencias que tienen.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Manual de políticas de procedimientos de la CDC. b) Acuerdos de desempeño. 	

<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Las modificaciones realizadas a los formularios de los procesos de investigación que realiza la CDC se comparan con los formularios de las homólogas de la CDC a nivel internacional, en razón de que la CDC es la única entidad investigadora en materia de defensa comercial de la administración pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> c) Revisión y simplificación de los formularios de solicitud de investigación de dumping, subvenciones y salvaguardias d) Informe de propuesta modificación del Reglamento de Aplicación de la Ley No. 1-02 e) Resoluciones administrativas. 	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>Con el objetivo de identificar nuevas prácticas respecto a las investigaciones, la CDC participa en eventos donde se intercambian y socializan con otras autoridades homologas sus procedimientos de investigación y como las realizan.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Conversatorios realizados con homólogas en los que se realiza el intercambio de mejores prácticas para la conducción de investigación y la aplicación de medidas defensa comercial. b) Documentos preparativos de reuniones de cambio de participación en las reuniones de comités de normas celebradas en el OMC. c) Revisión y simplificación de los formularios 	

<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>En el año 2022, la CDC realizó el proceso para la elaboración de su Carta Compromiso al Ciudadano con el acompañamiento de un analista del MAP, agotando las actividades presentadas en el cronograma de la asistencia técnica.</p> <p>En seguimiento a este proceso queda pendiente la solicitud por parte de la de aprobación de la Carta Compromiso de la CDC.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Minutas reuniones asistencias técnicas b) Correos electrónicos relativos a los intercambios de la asistencia. c) Documentos requeridos para la aprobación de la CCC-CDC. 	<p>No se evidencia el establecimiento de indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos.</p>
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>Las áreas realizan actualizaciones a sus procedimientos sobre la marcha o cuando se realizan ajustes en las disposiciones externas por las cuales se rigen los mismos. No obstante, estas actualizaciones no se documentan con periodicidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Procedimiento control de cambios de la información documentada. b) Form. Control de cambios. c) Correos solicitud de revisiones procedimientos 	

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

La Organización:		
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>La CDC realizó el proceso para la aplicación de la encuesta de satisfacción del servicio al ciudadano. El MAP determinó que la institución no cumple con los requerimientos para la aplicación de la herramienta, por lo que se someterá a revisión en otro nivel.</p> <p>La CDC tienen disponible en su página web los servicios que ofrece en el marco de las funciones que está llamada a ejecutar. De igual forma, mediante publicaciones en sus Instagram describe cada uno de los servicios y la forma en la cual se realizan las solicitudes de estos.</p> <p>Proceso de CCC Diagramación brochure.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) @cdc_rd b) Capturas publicaciones c) Correo remitido por el MAP indicando a la CDC que no aplica para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción al Usuario. d) Diagramación brochure. 	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>		No se evidencia.
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>		

	No se evidencia	
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	<p>Se puede acceder a los servicios de la CDC en línea de manera digital, la CDC dispone de formularios de solicitud de investigación digital, y físico.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Formulario de solicitud de investigación digital y físico. b) Guía Ilustrada sobre defensa comercial disponible en la página web y físico. c) Carpeta informativa en físico. d) Página web cdc.gob.do 	

Subcriterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.		No se evidencia
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se evidencia
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No se evidencia
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios		No se evidencia

compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.		No se evidencia
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.		No se evidencia.

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	La CDC, con el acompañamiento del MAP realizó el proceso para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Institucional. No obstante, después de analizar las informaciones el MAP determinó que por la naturaleza de los servicios que brinda la institución esta no podría cumplir con los requerimientos para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Institucional.	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Intercambios correos analista MAP-CDC b) Minuta reunión virtual sostenida con la analista del MAP c) Correo convocatoria reunión virtual aplicación encuesta d) Correo socialización de la aplicación de la encuesta de satisfacción ciudadana 	
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Para el año 2022, la CDC, con el acompañamiento del MAP, realizó el proceso para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Institucional. No obstante, después de analizar las informaciones por disposiciones internas del MAP, los indicadores: 01.6: “Monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos”, y 01.7: “Índice de satisfacción Ciudadana” del SISMAP, permanecerán inactivos para la institución, hasta pasar a otro nivel de revisión y validación más adelante.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Correo de fecha 03/06/2022. b) Intercambios correos analista MAP-CDC c) Minuta reunión virtual sostenida con la analista del MAP. d) Correo convocatoria reunión virtual inicio aplicación encuesta. e) Matriz de servicios y compromiso de calidad elaborada. 	

<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>La CDC, para el año 2022, con el acompañamiento del MAP, realizó el proceso para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Institucional. No obstante, después de analizar las informaciones el MAP determinó que por la naturaleza de los servicios que brinda la institución esta no podría cumplir con los requerimientos para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Institucional. Correo convocatoria reunión virtual aplicación encuesta</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Intercambios correos analista MAP-CDC b) Minuta reunión virtual sostenida con la analista del MAP. c) Correo convocatoria reunión virtual inicio aplicación encuesta. d) Correo socialización resolución encuesta de satisfacción ciudadana. 	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>La CDC obtuvo una calificación promedio de 98% en las evaluaciones del portal de transparencia realizadas durante el año 2022. Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Calificaciones DIGEIG: Año 2020 – 98%; año 2021 – 94%</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Calificaciones evaluaciones mensuales DIGEIG. b) Captura del Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP) c) Indicador de Transparencia Gubernamental. 	

<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>La CDC inició y culminó el proceso para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Institucional, con el acompañamiento del MAP. Después de un proceso de revisión y análisis por parte de la Dirección de Monitoreo y Evaluación de los Servicios Públicos, se determinó que la CDC no realizaría la encuesta, hasta pasar a otro nivel de revisión y validación.</p> <p>Los indicadores 01.6 Monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos”, y 01.7: Índice de satisfacción Ciudadana” del SISMAP, permanecen inactivos para la CDC.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Correos electrónicos CDC-MAP relativos al proceso b) Correo electrónico notificación de la decisión tomada por el MAP. 	
--	--	--

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.		No se ha medido
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	<p>La CDC mediante su página web pone a disposición del ciudadano y grupos de interés los servicios, los contactos, los formularios para la solicitud de los servicios para descargar, el horario y el costo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Página web de la CDC www.cdc.gob.do 	No se ha medido

<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la CDC cumple con los plazos establecidos en las resoluciones de las actuaciones procesales de los procedimientos de investigación que lleva a cabo la CDC. Los documentos importantes emitidos en torno a los procedimientos son remitidos en CD para reducir el consumo de papel.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Actuaciones procesales b) Constancia remisión de documentos en digitales 	<p>No se ha medido</p>
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>6) Agilidad de la organización.</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>La CDC tiene como iniciativa en sus POA 2019-2022 la digitalización de la documentación institucional. El desarrollo de esta iniciativa se ha visto limitada por temas de presupuesto.</p> <p>La institución tiene como proyecto la prestación de los servicios en línea de la CDC.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) POAs CDC b) Informes implementación del Software para la digitalización. c) Cotizaciones 	<p>No se ha medido</p>

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

Documento Externo
SGC-MAP

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>La CDC se encuentra en la fase final del proceso de aprobación de la Carta Compromiso al Ciudadano en la cual se medirá la calidad de los productos y servicios que tiene la CDC.</p> <p>Evidencia: a) Solicitud de aprobación Carta Compromiso al Ciudadano de la CDC.</p>	No se ha medido
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>La CDC se encuentra en la fase final del proceso de aprobación de la Carta Compromiso al Ciudadano en la cual se medirá la calidad de los productos y servicios que tiene la CDC.</p> <p>Evidencia: a) Solicitud de aprobación Carta Compromiso al Ciudadano de la CDC.</p>	No se ha medido
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p>La CDC se encuentra en la fase final del proceso de aprobación de la Carta Compromiso al Ciudadano en la cual se medirá el cumplimiento de los compromisos y estándares de calidad asumidos por la CDC en los servicios que tiene a disposición de la ciudadanía.</p> <p>Evidencia: a) Solicitud de aprobación Carta Compromiso al Ciudadano de la CDC.</p>	No se ha medido
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>La CDC está en proceso de solicitud de aprobación de su Carta Compromiso al Ciudadano</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> a) Comunicación solicitud de aprobación Carta Compromiso de la CDC. b) Minutas reuniones del Comité de Calidad y el analista del MAP. c) Intercambios de correos d) Documentos requeridos para la aprobación de la CCC-CDC. 	
--	--	--

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La CDC dispone de 8 canales de información y comunicación que facilitan el acceso del usuario a la institución para solicitar cualquier información, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Teléfono institucional - Flotas institucionales - Página web – SAIP - SIADEC - @cdc_rd - @CDC_RD - Facebook: CDCRD - info@cdc.gob.do <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Página web de la CDC: www.cdc.gob.do b) Redes sociales institucionales 	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Los resultados se evidencian en las evaluaciones realizadas al Portal de Transparencia realizados por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p>	

	<p>La CDC obtuvo una calificación promedio de un 93% en su IGP y un 97% en la evaluación del portal de transparencia en el año 2022.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Evaluaciones mensuales del Portal de Transparencia del CDC. b) Reportes de evaluaciones trimestrales IGP 	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>La CDC pone a disposición del ciudadano mediante su página web los resultados de la ejecución trimestral de su POA.</p> <p>Asimismo, mediante los diferentes portales de las instituciones responsables de los indicadores del Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP) se puede visualizar los resultados de la CDC en su desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Publicación en la página web los informes de ejecución trimestral del POA. b) Captura de las calificaciones del SMMGP 	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>El área Responsable de Libre Acceso a la información actualiza mensualmente las informaciones que presenta la institución y en el portal de datos abiertos.</p> <p>Mediante el SAIP el ciudadano puede solicitar las informaciones pertinentes respecto a la institución, mismas que son gestionadas en el plazo establecido para dar respuesta a dichas solicitudes.</p>	

	<p>Para el periodo 2022 la CDC recibió mediante el SAIP y correo institucional de la CDC un total de once (11) solicitudes de información.</p> <p>La CDC gestiona y publicar sus conjuntos de datos en formatos abiertos mediante el link publicado en su página web.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Solicitudes vía SAIP b) https://datos.gob.do/organization/comision-de-defensa-comercial 	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>La CDC da a conocer mediante su página web y redes sociales (publicaciones periódicas) el horario de atención de los servicios que brinda la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Captura de la página de la web de la CDC 	
6) Tiempo de espera.	<p>Se evidencia que la CDC publica en su página web el tiempo de espera de los servicios que brinda la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Captura de la página de la web de la CDC. 	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Se evidencia que la CDC publica en su página web el tiempo para prestar de los servicios que brinda la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Captura de la página de la web de la CDC. 	
8) Costo de los servicios.	<p>La CDC publica en su página web el costo de los servicios que brinda la institución.</p>	

	Evidencia: a) Captura servicios publicados en la web.	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	La CDC se encuentra en la fase final del proceso de aprobación de la Carta Compromiso al Ciudadano en la cual se medirá el cumplimiento de los compromisos y estándares de calidad asumidos por la CDC en los servicios que tiene a disposición de la ciudadanía. Evidencia: a) Solicitud de aprobación Carta Compromiso al Ciudadano de la CDC.	

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.		No se ha medido
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	La CDC tienen a disposición del ciudadano el servicio 3-1-1, no obstante, la institución no ha recibido quejas o sugerencias, por esta ni ninguna de las vías disponibles. Evidencias: a) Informes de monitoreo trimestrales, semestrales y anuales de la CDC 2022.	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		No se ha medido

4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).		No se ha medido
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No se ha medido

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.		No se ha medido
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	<p>La CDC alcanzó los siguientes porcentajes promedios en el cumplimiento de los indicadores del SMMGP para el año 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 97% Cumplimiento de la Ley 200-04. • 97% Índice de la Gestión Presupuestaria (IGP). • 99% Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS). 	

	Evidencia: a) Reporte evaluación transparencia DIGEIG. b) Capturas plataforma SISCOMPRAS año 2022. c) Reporte trimestrales evaluación IGP.	
--	--	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>Mediante las encuestas de clima laboral realizadas por la CDC la institución muestra un cambio favorable en la percepción de los colaboradores respecto a la imagen y rendimiento organizacional. Asimismo, en la ejecución de los planes operativos anuales se visualiza el desempeño institucional durante los periodos 2021, 2022.</p> <p>Resultado año 2022 Rendimiento institucional 82% Ejecución POA 2022 - 85%</p> <p>Resultados año 2021 Rendimiento institucional – 86% Ejecución POA 2021 – 74%</p> <p>Evidencias: a) Informe de resultados encuestas de clima laboral 2021 y 2022</p>	

	b) Informe ejecución POA 2021, 2022.	
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>El personal se involucra en la toma de decisiones a través de su participación en las planificación operativa y estratégica de la institución y en el involucramiento en comités de trabajo. En la encuesta de clima del año 2023 el ambiente de identidad con la institución y los valores obtuvo 80% y un 95% en liderazgo y participación.</p> <p>Resultados año 2022 Identidad con la institución y valores – 98.52% Liderazgo y participación – 98.52%</p> <p>Resultados año 2021 Identidad institucional y valores – 92.38% Liderazgo y participación – 97.14%</p> <p>Evidencias: a) Encuestas de clima laboral 2021, 2022 y 2023.</p>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con diferentes comités de trabajo, donde se identifican actividades de mejora.</p> <p>La CDC cuenta con un Comité de Calidad con sus respectivos miembros elabora la Autoevaluación CAF y como resultado se identifican actividades que forman parte de los planes de mejora institucional.</p> <p>Los resultados de las encuestas de clima laboral en el ambiente de mejora cambio presentas los siguientes resultados:</p> <p>Resultado año 2023</p>	

	<p>Mejora y Cambio – 77.5%</p> <p>Resultado año 2022 Mejora y Cambio – 89.63%</p> <p>Resultado año 2021 Mejora y Cambio – 72.38%</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informes de resultados 2020, 2021 y 2022. b) Planes de mejora comité de calidad 2021, 2020 y 2019. 	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>En las encuestas de clima laboral realizadas por la CDC, en diferentes periodos se evidencian los siguientes resultados:</p> <p>Resultados año 2023 Identidad institucional y valores – 80% Austeridad y combate a la corrupción – 87.5%</p> <p>Resultados año 2022 Identidad institucional y valores 98.52% Austeridad y combate a la corrupción 91.67– %</p> <p>Resultados año 2021 Identidad institucional y valores 92.38% Austeridad y combate a la corrupción – 86.90%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Encuestas de clima laboral 2021, 2022, 2023. 	

<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>La CDC realiza las encuestas de clima laboral y comunica sus resultados. En la encuesta realizada en el año 2023, el 100% de los colaboradores tiene la percepción de que la institución difunde los resultados del ejercicio anual de la encuesta y promueve acciones de mejora.</p> <p>Resultados año 2022 Impacto de la encuesta en la institución – 96.30%</p> <p>Resultados año 2021 Impacto de la encuesta en la institución – 100%</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informes de resultados de la encuesta de clima laboral 2021, 2022 y 2023.</p>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>Resultados de la encuesta de clima laboral en la dimensión de mejora y cambio:</p> <p>Resultados año 2023 Mejora y cambio – 77.5%</p> <p>Resultados año 2022 Mejora y cambio – 89.63%</p> <p>Resultados año 2021 Mejora y cambio – 89.63%</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informes de resultados encuesta de clima laboral 2021, 2020</p>	

8) El impacto de la digitalización en la organización.		No se ha medido
9) La agilidad de la organización.		No se ha medido

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	<p>La CDC vienen realizando la encuesta de clima laboral que le permite hacer un diagnóstico institucional e identificar mejoras y gestionar el bienestar del colaborador y la organización. En el marco de las encuestas de clima laboral la CDC ha obtenido los siguientes resultados:</p> <p>Resultados año 2023: Liderazgo y Participación – 95%. Disponibilidad y Recursos – 89.58% Comunicación – 68.75%</p> <p>Resultados año 2022: Liderazgo y Participación – 98% Disponibilidad y Recursos – 82.72% Comunicación – 88.89%</p> <p>Resultados año 2021: Liderazgo y Participación – 97.14 % Disponibilidad y Recursos – 80.95% Comunicación – 75%</p> <p>Evidencias: a) Informes de resultados encuesta años, 2021, 2022, 2023.</p>	

<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>La CDC vienen realizando la encuesta de clima laboral que le permite hacer un diagnóstico institucional e identificar mejoras y gestionar el bienestar del colaborador y la organización. En el marco de las encuestas de clima laboral la CDC ha obtenido los siguientes resultados en la dimensión normatividad y procesos:</p> <p>Resultado año 2023 Normatividad y procesos – 76.56%</p> <p>Resultado año 2022 Normatividad y procesos – 88%</p> <p>Resultado año 2021: Normatividad y procesos – 81%</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Resultados encuesta de clima laboral años 2021, 2022, 2023.</p>	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>Los resultados de las encuestas de clima laboral realizadas por la CDC han arrojado los siguientes datos en cuanto a las dimensiones:</p> <p>Resultado año 2023 Cantidad de trabajo – 65%</p> <p>Resultado año 2022 Cantidad de trabajo – 72.60%</p> <p>Resultado año 2021: Cantidad de trabajo – 71%</p> <p>Se evidencia que esta es una dimensión en la que la institución debe continuar mejorando. La CDC está en proceso de, conforme se lo permite el</p>	

	<p>presupuesto asignado, ir reforzando la estructura organizativa de las áreas para que la distribución de las tareas y funciones se realicen con efectividad y evitar la carga laboral.</p> <p>Asimismo, en las evaluaciones del desempeño se evidencia la evaluación individual periódica y la repartición de tareas y metas a lograr por cada colaborador.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informes de resultados encuesta de clima laboral años 2020, 2021, 2022. b) Evaluaciones del desempeño 2022 	
4) La gestión del conocimiento.	<p>La CDC promueve el intercambio de información con el fin de mejorar el rendimiento o los resultados institucionales mediante la creación de carpetas compartidas, correos electrónicos, reuniones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Correos electrónicos b) Lista de participación y minutas. c) Carpetas compartidas 	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>Resultados de las encuestas de clima laboral relacionadas a la comunicación en la CDC.</p> <p>Resultados año 2023 Comunicación – 68.75%</p> <p>Resultados año 2022 Comunicación – 88.89%</p>	

	<p>Resultados año 2021 Comunicación – 75%</p> <p>Evidencias: a) Informes de resultados encuestas de clima laboral 2021, 2022, 2023.</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>Resultados encuestas de clima laboral:</p> <p>Resultado año 2023 Reconocimiento laboral – 80%</p> <p>Resultado año 2022 Reconocimiento laboral – 88.15%</p> <p>Resultado año 2021 Reconocimiento laboral – 86%</p> <p>Evidencias: a) Informes de resultados encuestas de clima laboral 2021, 2022, 2023.</p>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>En los resultados de las encuestas de clima laboral se puede evidenciar la percepción de los colaboradores en la dimensión de mejoras y cambio:</p> <p>Resultados año 2023 Mejora y cambio – 77.5%</p> <p>Resultados año 2022 Mejora y cambio – 89.63%</p> <p>Resultados año 2021 Mejora y cambio – 74%</p> <p>Evidencias:</p>	

	a) Informes de resultados encuestas de clima laboral 2021, 2022, 2023.	
--	--	--

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>l) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p>	<p>En la encuesta de clima laboral del año 2023 el 90.63% de los colaboradores tiene la percepción de que en la CDC se dan las condiciones de calidad de vida laboral y 80% se siente identificado con la institución y los valores. El 81.82% tiene la percepción de que existe la colaboración y el trabajo en equipo entre el personal y el 90.48% entiende que existe un bien nivel de comprensión, cooperación e integración entre los departamentos.</p> <p>Resultados año 2022 Identidad con la institución y valores – 98% Calidad de vida laboral – 92% Colaboración y trabajo en equipo – 97% Relación con los empleados/colaboradores – 97%</p> <p>Resultados año 2021 Identidad con la institución y valores – 90% Calidad de vida laboral – 91% Colaboración y trabajo en equipo – 91.67% Relación con los empleados/colaboradores – 90.48%</p> <p>Evidencias: a) Resultados encuestas de clima laboral 2021, 2022, 2023.</p>	

<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>Los resultados de la encuesta de clima laboral aplicada en el año 2023, el 81.25% de los colaboradores, expresan que en la CDC existen una conciliación entre la vida laboral y personal.</p> <p>Mientras los resultados de las encuestas realizadas para los años 2021 y 2022 presentan los siguientes resultados:</p> <p>Resultados año 2022 Balance vida laboral y familiar – 78.52%</p> <p>Resultados año 2021 Balance vida laboral y familiar – 74.28%</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Informe de resultados encuestas de clima laboral 2021, 2022 y 2023</p>	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>En la encuesta de clima laboral correspondiente al año 2023, el 60.42% de los colaboradores de la CDC está muy de acuerdo en que en la institución se dan las oportunidades de ascenso y promoción sin distinción entre hombres y mujeres.</p> <p>En las encuestas realizadas en los años 2021 y 2022 el 53% y 61%, respectivamente entiende que la CDC se maneja con igualdad de oportunidades y equidad.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informes de resultados encuestas de clima laboral del año 2021, 2022, 2023.</p>	

<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Resultados de las encuestas de clima laboral realizadas en la CDC en las que se evalúan las condiciones de las instalaciones y las condiciones de seguridad e higiene.</p> <p>Resultados año 2023 Calidad de vida laboral - 91%</p> <p>Resultados año 2022 Calidad de vida laboral - 92%</p> <p>Resultados año 2021 Calidad de vida laboral - 91%</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informe de resultados encuesta de clima laboral 2021, 2023 y 2023.</p>	
---	---	--

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p>		
<p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>	<p>Las encuestas de clima laboral aplicadas en la CDC han arrojado los siguientes resultados conforme la percepción de los colaboradores respecto a su desarrollo profesional.</p> <p>Resultado año 2023 Servicio profesional y de carrera – 75%</p> <p>Resultado año 2022 Servicio profesional y de carrera – 78%</p> <p>Resultado año 2021 Servicio profesional y de carrera – 67%</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>a) Informes de resultados encuestas de clima laboral 2021, 2022, 2023.</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>En los resultados de la encuesta de clima laboral realizada en 2023, el 82% de los colaboradores siente una satisfacción general con la institución. En el 2021 y 2022 se evidencian los siguientes resultados:</p> <p>Resultados año 2022 Satisfacción general – 86%</p> <p>Resultados año 2021 Satisfacción general – 82%</p> <p>Evidencias:</p> <p>b) Informes de resultados encuesta de clima laboral 2023, 2022, 2021, 2020.</p>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>En la encuesta realizada en el 2023, el 94% de los colaboradores de la CDC indicó que la institución promueve la capacitación especializada y el desarrollo profesionalización.</p> <p>Resultados año 2023 Capacitación especializada y desarrollo – 94%</p> <p>Resultados año 2022 Capacitación especializada y desarrollo – 93%</p> <p>Resultados año 2021 Capacitación especializada y desarrollo – 95%</p> <p>Evidencias:</p>	

	a) Informes de resultados encuesta de clima laboral 2021, 2022 y 2023.	
--	--	--

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).		No se ha medido.
2) Nivel de participación en actividades de mejora.		

	<p>En la encuesta de clima laboral realizada en el 2023, el 77.5% de los colaboradores indicaron que impulsan cambios en sus áreas para mejorar la forma de trabajar. Los resultados para el 2022 y 2021, fueron de un 89% y 72% respectivamente.</p> <p>Resultado año 2023 Mejora y cambio – 77.5%</p> <p>Resultado año 2022 Mejora y cambio – 89.63%</p> <p>Resultado año 2021 Mejora y cambio – 72.38%</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Informe de resultados de la encuesta de clima laboral 2021, 2022 y 2023.</p>
--	---

3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	En la CDC no se reportaron casos de dilemas éticos ni posibles conflictos de interés durante el 2022.	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		No se ha medido
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).		No se ha medido

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>La CDC mediante las evaluaciones del desempeño anual otorga el bono de incentivo individual a aquellos colaboradores que superan la calificación de un 85% en sus evaluaciones.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Evaluaciones del desempeño. b) Bono por rendimiento individual.</p>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	El 83% de los colaboradores expresan que es indispensable el uso de las tecnologías para desempeñar sus funciones. La institución les provee	

	<p>de las herramientas digitales y comunicación necesarias para realizar su trabajo. El 82% igual, indica que tienen las habilidades para usar las tecnologías de la información en el desempeño de sus funciones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Resultado año 2023 Uso de tecnología – 82.81%</p> <p>Resultado año 2022 Uso de tecnología – 67.60%</p> <p>Resultado año 2021 Uso de tecnología – 65.48%</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Informe de resultados encuesta de clima laboral 2021, 2022 y 2023.</p>	
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>La CDC dedica, aproximadamente, el 2% del presupuesto general a desarrollar y fortalecer las capacidades y/o habilidades de sus colaboradores.</p> <p>Se evidencia que la CDC lleva un registro de la participación de los colaboradores en las actividades formativas que realiza en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Presupuesto asignado para las capacitaciones</p> <p>b) Lista de participantes en cursos, charlas y talleres impartidos en la CDC.</p>	<p>No se ha medido</p>

<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>La CDC mediante las evaluaciones del desempeño anual otorga el bono de incentivo individual a aquellos colaboradores que superan la calificación de un 85% en sus evaluaciones. Asimismo, los colaboradores reciben en bono SISMAP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Evaluaciones del desempeño anuales. b) Bono SISMAP anual. 	
--	--	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>		<p>No se evidencia mediciones de percepción realizadas respecto a la imagen que tiene la sociedad de la institución, respecto del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes.</p>

2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No se ha medido.
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.		No se ha medido
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.		No se ha medido
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	<p>En las evaluaciones realizadas por la DIGEIG se evidencia el compromiso de la CDC en los temas de transparencia y ética. Para el año 2022 la CDC alcanzó una puntuación promedio de un 97.35%.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Reporte de evaluación de portal de transparencia emitido por la DIGEIG.</p>	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se ha medido.
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	<p>La CDC está en proceso de aprobación de su Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Correos electrónicos b) Solicitud de aprobación CCC-CDC</p>	No se ha medido

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>La CDC realiza de manera frecuente y según las necesidades, interacción con las autoridades relevantes y diferentes grupos de interés vinculadas a los temas institucionales, para discutir diversos temas, dar seguimiento a trabajos en marcha o planificar nuevos planes de trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Correos electrónicos / comunicaciones de convocatoria b) Actas de Plenaria con los informes de las reuniones c) Fotografías 	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>		<p>No se ha medido</p>

4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		No se ha medido
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se ha medido
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).	<p>La CDC realiza intercambios productivos con entidades homólogas en las que se han expuesto conocimientos de expertos en materia de defensa comercial.</p> <p>Durante los años 2021 y 2022 la CDC impartió 4 capacitaciones: 1. Conversatorio de 3 días con la Dirección de Defensa Comercial del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica, 2. Conversatorio virtual regional de autoridades de defensa comercial de Latinoamérica, 3. Capacitación dirigida a la Dirección de Defensa Comercial del Ministerio de Finanzas y Economía de Bolivia, 4. Capacitación impartida a la Oficina de Tratados Comerciales Agrícolas (OTCA).</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Listado de participantes de cada capacitación</p>	
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud,		No se ha medido

número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).		
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).		No se ha medido

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.		No se ha medido
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se ha medido
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se ha medido
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se ha medido
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	En el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), el cual monitorea el cumplimiento de las organizaciones públicas, la	

	<p>CDC presentó los siguientes resultados para el año 2022:</p> <p>SISMAP: 83% Cumplimiento Ley 200-04 marzo 2023 :97.35% Índice de Gestión Presupuestaria: 93% SISCOMPRAS: 98% iTICge: 63%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Capturas plataforma indicadores. b) Reportes SMMGP c) SISANOC 	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se ha medido
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>La CDC gestiona los recursos disponibles, recursos humanos, el conocimiento, las instalaciones mediante el proceso de planificar, programar y asignar previamente los recursos para maximizar su eficacia.</p> <p>Esto se evidencia en la planificación física – financiera que realiza anualmente, en la planificación de RR. HH, los planes de capacitaciones y los levantamientos de las instalaciones físicas que se realizan para detectar necesidades a cubrir.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> b) Planificación de RR. HH c) Programaciones físicas / financieras anuales d) Planes de capacitación e) Planes de mantenimiento de la infraestructura física, equipos tecnológicos. f) Levantamientos de las instalaciones físicas y tecnológicas. 	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se ha medido
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se ha medido
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).		No se ha medido
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).		No se ha medido
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	A solicitud del Pleno de Comisionados, la CDC fue auditada por la Cámara de Cuentas en el año 2013, la auditoría realizada comprendió el periodo 2009 - 2012.	

	<p>Para los años 2018 y 2021 la CDC solicitó la ejecución de auditorías en la institución, las cuales no se llevaron a cabo. A la fecha no se han realizado.</p> <p>La CDC está dentro de las instituciones evaluadas por los diferentes sistemas de monitoreo gubernamentales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de auditoría 2009-2012. b) Carta de solicitud de auditoría 2018. c) Carta de solicitud de auditoría 2021 d) Cumplimiento Ley No. 200-04: 97.35% marzo 2023. e) IGP: enero – marzo 2023: 93% f) SISCOMPRAS: enero – marzo 2023: 92.59% g) SISMAP: 63% h) ITICge: 63% 	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>La CDC da cumplimiento a su presupuesto en coherencia a los objetivos financieros establecidos para el periodo. Se evidencia en los reportes trimestrales del índice de gestión presupuestaria y los reportes mensuales y trimestrales, las ejecuciones de su Plan Anual de Compras y el cumplimiento de las actividades asignadas en los POA.</p>	

	<p>El cumplimiento efectivo en la ejecución del presupuesto y los objetivos financieros de la CDC se evidencian en los reportes trimestrales del Índice de Gestión Financiera (IGP) y del indicador del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones (SISCOMPRAS).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calificación obtenida en la evaluación del trimestre enero – marzo 2023 en el IGP: 93%. • Calificación promedio obtenida en la evaluación del IGP para el año 2022: 93%. • Calificación obtenida en la evaluación del trimestre enero – marzo 2023 en SISCOMPRAS: 92%. • Evaluaciones SISCOMPRAS año 2022 <ul style="list-style-type: none"> - T1- 96.46% - T2- 98.75% - T3- 97.51% - T4- 98.26% <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Reportes trimestrales IGP enero – diciembre año 2022. b) Reportes SISCOMPRAS año 2022. c) Plan Anual de Compras y Contrataciones 2023. d) Informes de ejecución presupuestaria. 	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Se evidencia en la CDC los resultados relacionados al costo-efectividad en las adjudicaciones procesos de compras, las ejecuciones vs la planificación.</p> <p>La ejecución de las compras en la CDC es monitoreada a través del indicador del SISCOMPRAS.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Programación del Plan Anual de Compras y Contratacionesb) Ejecución del PACCc) Programación presupuestariad) Informes de ejecución presupuestaria.e) Plataforma SISCOMPRAS.	
--	--	--

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.